

**Efektivitas Wira Wiri Suroboyo Sebagai Moda Transportasi Publik di
Kota Surabaya**

Al-haq Naufal Susilo Hadi¹, Lukman Arif²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, UPN "Veteran" Jawa Timur
lukman_arif.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Surabaya is a continuously growing economic center, with significant mobility of residents and visitors, necessitating the development of public transportation to enhance mobility in East Java. The transportation needs of an area are generally served by public transport. Recently, the traffic data analysis company from Washington, United States, Inrix, released a study titled the Global Traffic Scorecard 2022, which ranked Surabaya as the most congested city in Indonesia. Wira Wiri Suroboyo was introduced as a public transportation system in Surabaya. The role of Wira Wiri Suroboyo as a feeder transport in Surabaya is expected to be a solution to public transportation issues and a key to expanding public transportation coverage in Surabaya. However, the implementation of Wira Wiri Suroboyo has encountered several issues, including scheduling, infrastructure, and many more. This study aims to determine and analyze the effectiveness of Wira Wiri Suroboyo as a mode of public transportation in Surabaya using Duncan's theory with a qualitative research method and descriptive approach. The research results focus on three dimensions: (1) goal achievement: the results indicate that the sub-dimensions of time frame and specific targets have been effectively achieved, but the sub-dimension of legal sources has not been effective yet, (2) integration: it has been effectively implemented with achievements in both sub-dimensions, namely procedures and socialization, (3) adaptation: the sub-dimension of capacity improvement has been effectively implemented, while the sub-dimension of infrastructure has not been effectively implemented overall. From these results, it can be concluded that Wira Wiri Suroboyo as a mode of public transportation in Surabaya is not yet considered effective overall.

Keywords: Public Policy; Effectiveness; Public Transportation

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan pusat perekonomian yang terus berkembang, serta mobilitas perpindahan masyarakat dan pendatang, baik yang tinggal sementara maupun berkunjung, membuat pengembangan transportasi publik sangat penting untuk meningkatkan mobilitas masyarakat di Jawa Timur. Kebutuhan akan transportasi pada suatu daerah umumnya dilayani oleh angkutan umum. Baru baru ini perusahaan analisis data lalu lintas dari Washington, Amerika Serikat, Inrix merilis penelitian bertajuk *Global Traffic Scorecard 2022* yang menempatkan Kota Surabaya sebagai kota termacet di Indonesia. Wira Wiri Suroboyo diperkenalkan sebagai transportasi publik di Kota Surabaya. Peran Wira Wiri Suroboyo sebagai angkutan *feeder* di Kota Surabaya diharapkan menjadi kartu AS bagi permasalahan transportasi publik dan menjadi kunci dalam memperluas cakupan transportasi umum di Kota Surabaya. Alih-Alih demikian, pada pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo ini menemui beberapa permasalahan, diantaranya; waktu antara, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas

Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya dengan menggunakan teori Duncan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian berfokus kepada 3 dimensi, yaitu: (1) pencapaian tujuan: hasil menunjukkan pada subdimensi kurun waktu dan sasaran konkret terlaksana dengan efektif, tetapi untuk subdimensi sumber hukum belum efektif, (2) integrasi: sudah terlaksana dengan efektif dengan capaian pada kedua subdimensi yaitu prosedur dan sosialisasi, (3) adaptasi: pada subdimensi peningkatan kemampuan sudah terimplementasi efektif, untuk subdimensi sarana prasarana belum terlaksana efektif untuk keseluruhan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Wira Wiri Suroboyo sebagai Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya belum dikatakan efektif secara menyeluruh.

Kata kunci: Kebijakan Publik; Efektivitas; Transportasi Publik

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hampir semua aspek kehidupan masyarakat sangat bergantung pada sektor ini, karena transportasi berfungsi sebagai penggerak, penopang, dan pendorong pertumbuhan ekonomi Junaidi (2020). Hal ini membuat transportasi menjadi faktor kunci dalam berbagai aktivitas manusia di berbagai sektor, termasuk ekonomi, industri, pariwisata, pertanian, dan lain sebagainya. Tingkat mobilitas yang tinggi dalam suatu wilayah mengharuskan adanya infrastruktur transportasi yang lebih kompleks Palilu (2019). Dengan adanya jaringan jalan darat yang menghubungkan wilayah-wilayah yang sebelumnya terisolasi, ini dapat memiliki dampak yang signifikan pada perkembangan aktivitas ekonomi baru di kalangan masyarakat.

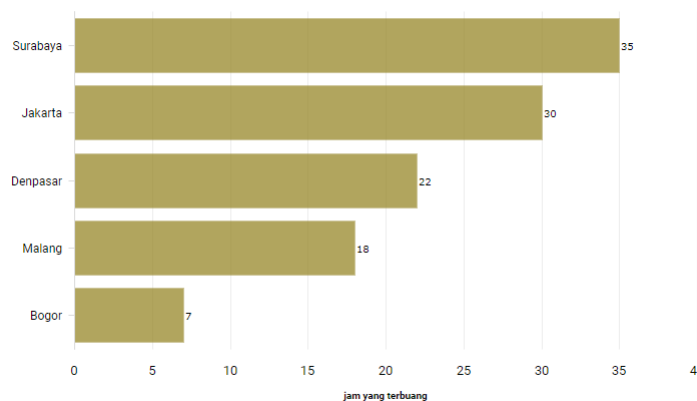
Kebutuhan akan transportasi pada suatu daerah umumnya dilayani oleh angkutan umum. Masyarakat membutuhkan layanan transportasi umum untuk mencapai lokasi kerja, berbelanja, berlibur, dan memenuhi kebutuhan sosial-ekonomi lainnya. Tingkat mobilitas di masyarakat di perkotaan cenderung lebih tinggi, sehingga warga memerlukan sarana transportasi yang lebih efisien. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas aktivitas di perkotaan, sehingga penduduk di perkotaan membutuhkan transportasi yang cepat, efisien, nyaman, dan mudah diakses. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Tepatnya pada pasal 53 Ayat 1 yang menyatakan bahwa Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas ketersediaan Angkutan umum massal. Yang berarti pemerintah harus menjamin kebutuhan angkutan orang dengan transportasi publik.

Kota Surabaya merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi Jawa Timur karena merupakan ibu kota Provinsi. Surabaya telah menarik banyak pendatang, karena banyaknya bangunan industri, perkantoran, dan institusi pendidikan yang dibangun di sana. Kegiatan perekonomian yang terus berkembang, serta mobilitas perpindahan masyarakat dan pendatang, baik yang tinggal sementara maupun berkunjung, membuat pengembangan transportasi publik sangat penting untuk meningkatkan mobilitas masyarakat.

Baru-baru ini perusahaan analisis data lalu lintas dari Washington, Amerika Serikat, Inrix merilis penelitian bertajuk Global Traffic Scorecard 2022. Dalam hasil analisa yang dilakukan INRIX, teridentifikasi terdapat 5 kota di Indonesia yang mengalami tingkat kemacetan tertinggi pada tahun 2022. Puncak peringkat ditempati oleh Surabaya, menjadikannya kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Indonesia. Kota-kota lain yang mengikuti dalam urutan berikutnya adalah Jakarta, Denpasar, Malang, dan Bogor. Berikut data hasil analisa INRIX yang dimuat dalam databoks:

Tabel 1. Kota Termacet di Indonesia Tahun 2022

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/04/bukan-jakarta-ini-daftar-5-kota-termacet-di-indonesia-pada-2022>



Pemerintah Kota Surabaya memiliki komitmen yang kuat untuk menjaga tingkat mobilitas dalam kota tetap unggul. Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah merancang sebuah inisiatif yang disebut Angkutan Massal Cepat (AMC), yang mengintegrasikan sistem transportasi publik dalam kota dengan memanfaatkan pendekatan kombinasi antara moda *trunk* (bus berkapasitas besar) dan *feeder* (bus berkapasitas kecil) Hamida & Kurniawan (2023). Pada tanggal 2 Maret 2023, Eri Cahyadi, Wali Kota Surabaya, secara resmi meresmikan program Wira Wiri Suroboyo. Seluruh perencanaan transportasi ini merupakan bagian dari upaya Dinas Perhubungan dan dikelola oleh UPTD PTU. Terdapat 52 armada angkutan *feeder* yang diresmikan pada acara tersebut. Setiap armada akan disertai dengan beragam fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang, termasuk pendingin udara (AC), mini layar berjalan, kamera pengawas CCTV), sistem navigasi GPS, dan peralatan keamanan seperti alat pemecah kaca (*glass breaker*) dan peralatan pemadam api. Terdapat 5 rute yang dilayani oleh angkutan ini. Pada tanggal 10 Juli 2023, Wira Wiri Suroboyo menambah 2 rute baru. Hingga saat ini terdapat total 7 rute yang dilayani oleh angkutan Wira Wiri Suroboyo.

Wira Wiri Suroboyo hadir sebagai angkutan pengumpan yang akan menghubungkan penumpang dengan halte Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di beberapa titik. Penumpang bisa transit dari *feeder* menuju dua layanan bus tersebut. Peran Wira Wiri Suroboyo sebagai angkutan *feeder* di Kota Surabaya diharapkan menjadi kartu AS bagi permasalahan transportasi publik dan menjadi kunci dalam

memperluas cakupan transportasi umum di Kota Surabaya. Kendati demikian, selama pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo penulis menemukan beberapa permasalahan, diantaranya.

Pertama, masalah waktu antara kendaraan. Pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, disebutkan bahwa dalam pelayanan angkutan perkotaan, jarak antar kendaraan minimal harus mencapai 15 menit. Kedua, laporan terkait kendaraan tidak berhenti pada tempat yang seharusnya. Tentu saja hal tersebut merugikan kepada calon penumpang yang ingin menaiki Wira Wiri Suroboyo. Hal tersebut juga tidak sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan transportasi.

Ketiga, hilangnya aplikasi pendukung (GoBis) untuk *smartphone* iOS. Semenjak Februari 2023, Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan *update* terkait aplikasi GoBis. Namun, setelah melakukan pembaruan aplikasi tersebut hanya tersedia di *smartphone android* saja, yang semulanya tersedia di *smartphone* iOS dan *android*. Sehingga, hal tersebut menyulitkan pengguna *ios* untuk melacak keberadaan *feeder* tersebut.

Keempat, angkutan *feeder* Wira Wiri yang terdengar masih awam bagi masyarakat. Hal yang sama berlaku juga untuk pemahaman mereka tentang rute-rute yang dilayani oleh transportasi ini. Angkutan *feeder* ini masih sering kali menjadi tanda tanya bagi banyak masyarakat Surabaya, dan masih banyak lagi tanda tanya untuk kendaraan tersebut. Hal tersebut penulis temui pada kolom komentar Instagram @wirawirisuroboyo

Kelima, kinerja para petugas. Selain sopir angkutan, terdapat pula *helper* yang berfungsi sebagai pendamping dan penunjang operasional bus. *Helper* bertanggung jawab untuk membantu mengatur penumpang saat akan naik dan turun dari angkutan, mencetak tiket untuk penumpang serta membantu mengarahkan rute perjalanan angkutan. Dinas Perhubungan merekrut sopir maupun *helper* yang sebelumnya merupakan sopir dari angkutan lain yang melintasi rute dari Wira Wiri Suroboyo. Akan tetapi, penulis menemukan aduan dari pengguna Wira Wiri Suroboyo melalui kolom komentar Instagram yang melaporkan kinerja yang dianggap melanggar profesionalitas kerja.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis efektivitas Wira Wir Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Duncan. Adapun manfaat yang dapat meningkatkan dan memberikan pengetahuan dan wawasan terhadap efektivitas terkait Wira Wiri Suroboyo yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai transportasi publik di Kota Surabaya.

TINJAUAN LITERATUR

Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye (1992) dalam Anggara (2014) mengatakan *Public Policy is whatever the government choose to do or not to do* (kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Dye juga menjelaskan bahwa ketika pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tindakan tersebut adalah bagian dari Kebijakan Publik. Selain itu, ketika pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, itu juga dapat dianggap sebagai bentuk Kebijakan Publik. Menurut Kartawidjaja (2018), Kebijakan publik adalah hak yang dimiliki pemerintah melalui sistem politik untuk menetapkan nilai-nilai yang dialokasikan di masyarakat guna memenuhi kepentingan sesuai dengan wewenang yang dimiliki. Dapat disimpulkan bahwa, kebijakan publik merupakan serangkaian konsep yang melibatkan perencanaan implementasi dalam tindakan, kepemimpinan, dan pekerjaan untuk pemerintahan atau organisasi secara umum.

Efektivitas Kebijakan Publik

Duncan berpendapat, sebagaimana dikutip oleh Richards M. Steers dalam buku "Efektivitas Organisasi," memberikan pandangan mengenai efektivitas dapat diukur oleh beberapa dimensi, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan. Mencapai suatu tujuan dianggap sebagai suatu proses yang melibatkan seluruh usaha. Oleh karena itu, untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, diperlukan tahapan, baik dalam hal mencapai setiap bagian maupun dalam arti penjadwalan waktu. Pencapaian tujuan melibatkan beberapa sub dimensi, termasuk durasi waktu, sasaran konkret yang menjadi target, dan sumber hukum.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap upaya suatu organisasi dalam menginisiasi sosialisasi, membangun konsensus, dan menjalin komunikasi dengan berbagai organisasi lain. Proses integrasi terkait dengan proses sosialisasi dan prosedur.
3. Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan target sasaran program. Dalam hal ini proses pengadaan sarana prasarana dan tingkat kemampuan digunakan sebagai tolak ukur.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan identifikasi masalah dan latar belakang yang penulis temui pada pra-penelitian. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena dengan mengumpulkan data secara holistik. menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai pendekatan yang alami, karena dalam pelaksanaannya berfokus pada situasi yang berlangsung secara alami. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya. Selain itu, hasil penelitian mengenai efektivitas Suroboyo bus sebagai moda transportasi publik

akan dijelaskan melalui pendekatan penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 jenis sumber data. Yang pertama sumber data primer berupa, wawancara menurut Nazir (1999) merupakan serangkaian langkah untuk menghimpun informasi guna keperluan penelitian melalui dialog tatap muka antara narasumber dan pewawancara dengan panduan pertanyaan wawancara. Observasi merupakan metode pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara terstruktur terhadap fenomena yang sedang diselidiki. Observasi bertujuan untuk menggali data dan informasi dari berbagai gejala, yang didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah diformulasikan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2013) mendefinisikan dokumen sebagai catatan tentang peristiwa yang tertuang dalam bentuk tulisan, gambar, foto, catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan, sketsa, dokumen tertulis, dan elemen-elemen serupa. Kedua, sumber data sekunder berupa data sekunder di dapat melalui studi kepustakaan berupa laporan, arsip maupun foto, jurnal, skripsi, buku, Peraturan Perundang-undangan, serta media elektronik yang lain sesuai dengan efektivitas Program Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya.

Fokus pencapaian tujuan untuk mengetahui keberhasilan suatu program dapat diukur dengan beberapa sub dimensi yaitu waktu pencapaian, target yang konkret, dan dasar hukum. Untuk fokus integrasi dapat diketahui melalui sub dimensi prosedur dan sosialisasi. Yang terakhir fokus adaptasi diukur dengan sub dimensi peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penjelasan Pusida (2018), efektivitas berakar dari konsep "efek," yang merujuk pada hubungan sebab-akibat antara suatu variabel dengan variabel lainnya. Dengan kata lain, efektivitas dapat diartikan sebagai hasil dari suatu tindakan atau variabel yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang telah direncanakan. Hal ini menyiratkan bahwa efektivitas suatu organisasi, kegiatan, atau program dapat diukur dari seberapa besar kontribusi *output*-nya terhadap mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian atau temuan peneliti saat berada di lapangan dalam penelitian Efektivitas Wira Wiri Suroboyo Sebagai Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya maka peneliti akan menguraikan analisis data secara deskriptif. Menurut Duncan sebagaimana dikutip oleh Richards M. Steers (2020) dalam buku "Efektivitas Organisasi," memberikan pandangan mengenai efektivitas dapat diukur oleh beberapa dimensi, antara lain pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berikut adalah penjelasan analisis data yang didasarkan pada hasil wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi yang terkait dengan fokus permasalahan.

Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan yang dikutip dalam M. Steers (2020) pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan penahapan, baik dalam arti penahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun penahapan dalam arti periodisasinya. Dalam hal ini berarti membicarakan keefektifan Wira Wiri Suroboyo dalam mencapai tujuannya. Menurut Duncan yang dikutip dalam jurnal Mokoginta (2021) pencapaian tujuan terdiri dari tiga indikator, yaitu kurun waktu, target konkret, dan sumber hukum.

Sub indikator pertama, kurun waktu. Menurut Duncan (1985), waktu yang ditentukan untuk mencapai atau menyelesaikan sebuah program haruslah jelas agar pengukuran efektivitasnya bisa dilakukan. Jika sebuah program tidak memiliki target penyelesaian yang tertulis jelas maka pengukuran efektivitas pelaksanaan tidak bisa dilakukan. Dalam hal ini berarti membicarakan target waktu yang di tentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pembuat kebijakan terhadap Wira Wiri Suroboyo. Hasil dari temuan ini memperlihatkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya menargetkan waktu selama empat tahun. Bapak Sunoto, A.Md. LLAJ, ST, MM selaku kepala bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan bahwa sudah terdapat pembahasan terkait kendaraan *feeder* Wira Wiri Suroboyo sejak tahun 2020 dan ditargetkan dapat terealisasi di tahun 2023. Adapun progres kerja tahunan Wira Wiri Suroboyo sebagai berikut:

Tabel 2. Progress Kerja Tahunan Wira Wiri Suroboyo

Sumber: Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, diolah oleh penulis

| Outcome | Progress Tahun 2020 (%) | Progress Tahun 2021 (%) | Progress Tahun 2022 (%) | Progress Tahun 2023 (%) |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Terimplementasikan angkutan Wira Wiri Suroboyo | 25% | 50% | 80% | 100% |

Dari wawancara yang dilakukan dengan Pak Budi dan Bu Nana serta data *progress* kerja tahunan dapat diketahui bahwa faktor durasi waktu kerja yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pengadaan Wira Wiri Suroboyo dapat dikatakan efektif sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Sub indikator kedua, sasaran konkret. Duncan (1985) memaparkan dalam teorinya bahwa sasaran merupakan target yang konkret atau nyata, bukan sebuah target yang tidak jelas. Kejelasan target ini akan mempengaruhi pelaksana dalam menerapkan program ini. Jika dikaitkan dengan pembahasan yang peneliti angkat mengenai Wira Wiri Suroboyo, Bu Nana menjelaskan bahwa target dari angkutan ini merupakan masyarakat yang daerahnya belum terintegrasi dengan transportasi publik mana pun serta pengendara kendaraan pribadi agar beralih menggunakan

transportasi publik. Hasil dari wawancara peneliti dengan Bu Nana dan beberapa pengguna layanan Wira Wiri Suroboyo menunjukkan bahwa sub indikator sasaran konkret sudah dapat dikatakan tepat sasaran.

Sub indikator ketiga, dasar hukum. Dasar hukum merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasi penerapan suatu tindakan/penyelenggaraan oleh orang atau badan, agar dapat diketahui batasan, posisi dan sanksinya Lathifah (2017). Menurut Ibu Nana dasar hukum yang mengatur tentang pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo sesuai dengan arahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada pengimplementasian Wira Wiri Suroboyo terdapat satu permasalahan yang membuat angkutan tersebut berjalan sesuai dengan payung hukum yang mengatur, yaitu *headway* kendaraan yang belum mencapai waktu maksimal antara yaitu 15 menit sesuai dengan peraturan yang ada. Hal tersebut dapat terjadi karena jumlah armada yang dinilai kurang.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan ukuran efektivitas yang diteorikan Duncan untuk dimensi yang pertama yaitu pencapaian tujuan masih belum terpenuhi secara keseluruhan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk Wira Wiri Suroboyo. Subdimensi kurun waktu dan sasaran yang konkret sudah terpenuhi. Untuk indikator sumber hukum untuk seluruhnya sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Namun sub dimensi *headway* menjadi faktor yang hingga saat ini masih belum sesuai dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Integrasi

Menurut Duncan yang dikutip dalam Nazmi (2018) Integrasi merupakan kualitas keadaan kerja sama yang terdapat diantara beberapa bagian, yang diperlukan untuk mencapai kesatuan usaha dan berkenaan dengan sifat dan kualitas hubungan antar bagian, maupun proses-proses untuk mewujudkan hubungan tersebut. Integrasi dapat dicapai dengan beberapa sub dimensi yaitu prosedur dan sosialisasi. Proses pengukuran terhadap program Wira Wiri Suroboyo ini tidak terlepas dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengadakan sosialisasi dan berintegrasi dengan pihak-pihak lainnya sebagai penunjang keberhasilan program tersebut.

Pada sub dimensi yang pertama prosedur. Prosedur dapat diartikan sebagai suatu petunjuk tertulis yang menjelaskan tentang langkah-langkah kerja atau bagaimana melakukan aktivitas rutin, sehingga kualitas program menjadi lebih baik Lathifah (2017). Pada penelitian ini berarti berbicara tentang tata cara pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo kepada calon penumpang yang sudah diatur oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dari hasil observasi serta wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, faktor prosedur bisa dikatakan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.

Sub dimensi kedua yaitu sosialisasi. Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai suatu proses memperkenalkan program pada seseorang sebelum program tersebut diterapkan dan dilaksanakan Lathifah (2017). Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas

Perhubungan Kota Surabaya untuk mempromosikan ataupun memberi informasi terkait Wira Wiri Suroboyo ini aktif melalui kanal Instagram @wirawirisuroboyo. Hal tersebut dilakukan untuk mendukung Kota Surabaya menjadi kota *smart city*. Selain melalui media sosial Dishub Kota Surabaya pun melakukan sosialisasi melalui radio dan televisi lokal. Para *helper* pun secara aktif melakukan sosialisasi kepada para penumpang. Hasilnya hanya sedikit masyarakat yang merasa kebingungan ketika akan menggunakan layanan Wira Wiri Suroboyo. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor sosialisasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk Wira Wiri Suroboyo dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan teori yang dikemukakan dan melihat hasil penelitian, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam dimensi integritas sudah dapat dikatakan efektif. Pada sub dimensi prosedur, Wira Wiri Suroboyo sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh Dishub Kota Surabaya. Begitu juga untuk sub dimensi sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Wira Wiri Suroboyo dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari pemahaman pengguna ketika akan menggunakan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Dapat disimpulkan bahwasanya indikator integrasi untuk Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya dapat dikatakan efektif.

Adaptasi

Menurut Richard M. Steers dalam Rochmah (2021) adaptasi merupakan kemampuan suatu organisasi atau pegawai dalam perubahan yang terjadi di sekitar lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja serta dapat menyesuaikan diri agar mencapai tujuan kerja secara efektif. Duncan menjelaskan bahwa hubungan antara penyesuaian diri terhadap perubahan berbanding lurus dengan keberhasilan organisasi. Jika proses adaptasi cepat dan berhasil dilakukan maka organisasi tersebut berhasil mengatasi perubahan, namun sebaliknya jika proses adaptasi lambat dan gagal maka organisasi tersebut menjadi korban dari perubahan. Adaptasi berkaitan dengan peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana.

Pada sub dimensi yang pertama, peningkatan kemampuan. Pada pembahasan ini berarti berbicara mengenai upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan *driver* maupun *helper* Wira Wiri Suroboyo. Langkah yang telah dilakukan oleh pihak Dishub sendiri membentuk UPTD PTU untuk berfokus mengelola transportasi umum dan *park and ride* yang ada di Kota Surabaya. Selain itu pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan pelatihan dan gladi bersih kepada *driver* dan *helper* sebelum terjun langsung ke lapangan. Untuk pengawasan terkait kinerja dari pegawai pihak UPTD PTU dapat memantau dari sistem SIUTS dan di setiap koridor memiliki pengawas yang berada di beberapa titik pemberhentian Wira Wiri Suroboyo. Jika terdapat petugas yang bertugas tidak sesuai dengan prosedur yang ada akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang ada. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, sub dimensi peningkatan kemampuan dapat dikatakan efektif, hal ini dapat dilihat dari mulai berkurangnya laporan akan kinerja pegawai dari para pengguna layanan serta hasil wawancara penulis dengan para penumpang dapat dikatakan sudah efektif.

Untuk sub dimensi yang kedua yaitu sarana dan prasarana. Untuk kelengkapan fasilitas di dalam angkutan sudah dapat dikatakan bagus karena memiliki fasilitas pendingin udara (AC), mini layar berjalan, kamera pengawas (CCTV) sehingga pengguna Surabaya Bus dalam bepergian atau pulang tidak panas karena cuaca di luar, sistem navigasi GPS, dan peralatan keamanan seperti alat pemecah kaca (*glass breaker*) dan peralatan pemadam api. Pergerakan angkutan ini dapat dipantau melalui aplikasi GoBis sehingga sarana dan prasarana tersebut membuat penumpang nyaman dengan fasilitas yang disediakan Wira Wiri Suroboyo. Akan tetapi terdapat beberapa hal yang dikeluhkan oleh pengguna Wira Wiri Suroboyo perihal sarana dan prasarana antara lain keadaan halte, jumlah angkutan, dan aplikasi GoBis yang hilang dari *smartphone* iOS. Berdasarkan temuan penulis di lapangan, tiap halte yang dilalui oleh Wira Wiri Suroboyo ini masih belum memenuhi standar. Belum lagi jumlah angkutan yang minim. Hal tersebut menyebabkan lama *headway* antar angkutan menjadi tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Untuk aplikasi GoBis masih belum tersedia di *smartphone* iOS. Tentu saja hal tersebut menyulitkan pengguna iOS untuk mendeteksi keberadaan angkutan tersebut. Perlu adanya peningkatan sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo. Dengan demikian faktor sarana prasarana untuk Wira Wiri Suroboyo belum bisa dikatakan efektif karena masih banyak hal yang perlu ditambah oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo.

Dari temuan selama penelitian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dimensi adaptasi untuk Wira Wiri Suroboyo belum dapat dikatakan efektif seluruhnya. Untuk sub dimensi peningkatan kemampuan sudah terlaksana efektif. Tetapi untuk sub dimensi sarana prasarana belum dapat dikatakan efektif secara menyeluruh. Maka dapat disimpulkan untuk dimensi adaptasi Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya belum dapat dikatakan efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan terkait efektivitas Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya yang diteliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang terdiri dari beberapa dimensi, antara lain: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, maka diperoleh kesimpulan pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya belum dapat dikatakan efektif secara keseluruhan.

Efektivitas Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya berdasarkan dimensi pencapaian tujuan belum dapat dikatakan efektif secara keseluruhan. Pada faktor durasi waktu dan sasaran konkret sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Akan tetapi pada faktor sumber hukum masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu perihal *headway* angkutan. Hal tersebutlah yang membuat efektivitas pada Wira Wiri Suroboyo untuk indikator pencapaian tujuan belum mencapai efektif secara menyeluruh.

Efektivitas Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya berdasarkan integrasi sudah terimplementasi secara efektif. Untuk sub dimensi prosedur sudah dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo sudah sesuai dengan prosedur yang dibuat sebelumnya. Untuk sub dimensi sosialisasi, pihak Wira Wiri Suroboyo melakukan sosialisasi melalui kanal akun media sosial Wira Wiri Suroboyo untuk mewujudkan Kota Surabaya menjadi kota *smart city*. Sosialisai yang dilakukan antara lain mengenai prosedur, metode pembayaran, serta rute yang dilalui oleh Wira Wiri Suroboyo. Tidak hanya itu, pihak Wira Wiri Suroboyo juga melakukan sosialisasi secara *offline* melalui televisi lokal dan stasiun radio.

Efektivitas Wira Wiri Suroboyo sebagai moda transportasi publik di Kota Surabaya berdasarkan indikator adaptasi belum terimplementasi efektif secara keseluruhan. Untuk faktor peningkatan kemampuan sudah berjalan efektif. Tetapi untuk faktor sarana dan prasarana belum dapat dikatakan efektif untuk keseluruhan. Ada beberapa catatan yang perlu dibenahi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya diantaranya yaitu, jumlah angkutan yang menyebabkan waktu *headway* antar angkutan menjadi tidak sesuai dengan peraturan yang ada, kondisi halte yang belum sesuai dengan standar minimal, serta aplikasi GoBis yang belum tersedia di *smartphone* iOS. Hal tersebutlah yang menjadi penghambat dalam mewujudkan Wira Wiri Suroboyo sebagai pilihan transportasi umum di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan saran bahwasanya Perlu adanya penambahan jumlah unit angkutan agar waktu *headway* antar angkutan sesuai dengan peraturan yang ada. Hal tersebut tentu saja tidak terlepas dengan jumlah anggaran yang ada. Melihat antusias masyarakat yang meningkat untuk menggunakan transportasi publik, perlu juga perhatian dari Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat beralih menggunakan transportasi publik. Perlu adanya pembangunan untuk fasilitas halte yang tersedia. Hal tersebut bertujuan membuat masyarakat merasa lebih nyaman ketika harus menunggu di halte. Terkait aplikasi GoBis yang belum tersedia di *smartphone* iOS. Pihak Wira Wiri Suroboyo perlu segera melakukan *update* agar pengguna Wira Wiri yang menggunakan iOS mengetahui keberadaan angkutan tersebut. Memperluas rute trayek pelayanan kawasan di seluruh Kota Surabaya. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan tujuan dari adanya Wira Wiri Suroboyo, yaitu angkutan yang mengakses daerah yang belum terakomodasi dengan transportasi publik mana pun.

DAFTAR PUSTAKA

Hamida, A., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program Wira Wiri ... IMPLEMENTASI PROGRAM WIRA WIRI SUROBOYO DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA Annurya Hamida Abstrak. *Publika*, 11(4), 2663-2674.

Hardani, dkk. (2020). *Buku Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.

- Junaidi, J., Gani, I., & Noor, A. (2020). Analisis transportasi darat terhadap pertumbuhan ekonomi di provinsi kalimantan timur Analysis of land transportation on economic growth in the province of east kalimantan. *Jurnal Ekonomi*, 17(2), 264–269.
- Kartawidjaja, Daradjat. 2018. Kebijakan Publik Analisis Implementasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja. Bandung: Alfabeta.
- Lathifah, F. N. (2017). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK CLOUD DI KABUPATEN SUKAMARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB_2.pdf
- M. Steers, R. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52.
- Nazmi, C. (2018). Efektivitas Inovasi All In One Dalam Penertiban Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 5–9. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Palilu, A. (2019). Analisis Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota Ambon. *Buletin Studi Ekonomi*, 23(2), 227. <https://doi.org/10.24843/bse.2018.v23.i02.p06>
- Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14, 66–77. <https://doi.org/10.31947/jgov.v14i2.13899>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*. Alfabeta.